

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

**FACTORES DE RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD
DE LA ONG INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL,
AGROINDUSTRIAL Y MEDIO AMBIENTE
(IDRA – PERÚ) PERIODOS 2015 – 2016.**

**CREDIT RISK FACTORS AND THEIR INFLUENCE ON THE SUSTAINABILITY OF
THE NGO RESEARCH INSTITUTE FOR RURAL DEVELOPMENT, AGRIBUSINESS
AND THE ENVIRONMENT
(IDRA - PERU) PERIODS 2015 - 2016.**

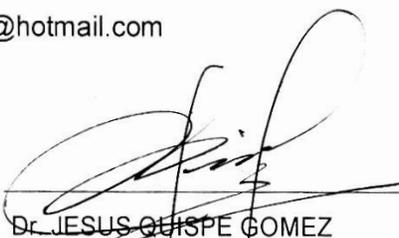
ARTICULO CIENTÍFICO

PRESENTADO POR:

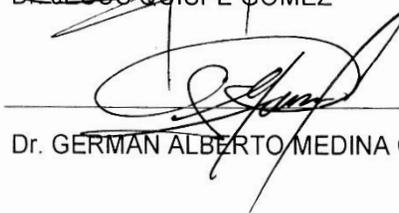
LIZBETH FIORELA PIZARRO VIVEROS

minnafiore@hotmail.com

DIRECTOR DE TESIS:


Dr. JESUS QUISPE GOMEZ

COORDINADOR DE
INVESTIGACIÓN:


Dr. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE

PUNO – PERÚ

2018

"FACTORES DE RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD DE LA ONG INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL, AGROINDUSTRIAL Y MEDIO AMBIENTE (IDRA – PERÚ) PERIODOS 2015 – 2016."

"CREDIT RISK FACTORS AND THEIR INFLUENCE ON THE SUSTAINABILITY OF THE NGO RESEARCH INSTITUTE FOR RURAL DEVELOPMENT, AGRIBUSINESS AND THE ENVIRONMENT (IDRA - PERU) PERIODS 2015 - 2016. "

LIZBETH FIORELA PIZARRO VIVEROS

minnafiore@hotmail.com

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

RESUMEN

El Instituto de Investigación para el Desarrollo, Rural, Agroindustrial y Medio Ambiente - IDRA - PERÚ, es una ONGD Que otorga créditos a sus beneficiarios, pero la tasa de morosidad de los últimos años fue incrementando de manera significativa lo cual incide negativamente en las metas trazadas y por ende en sus resultados. El objetivo del presente trabajo de investigación es proponer lineamientos correctivos de gestión de las políticas y procedimientos crediticios, se utilizaron encuestas las cuales se aplicaron a una muestra representativa de los beneficiarios con créditos otorgados, las cuales ayudaron a establecer los factores de riesgo crediticio. Se evaluaron, analizaron y clasificaron las variables y las condiciones de los recursos de información y la documentación existente las cuales encontraron tres factores de riesgo crediticio como los más predominantes: La falta de seguimiento del personal, representados por un 16.70%; el incumplimiento con la metodología, representado por un 13.30% y negocio no rentable representa un 13.30%. Situación que trae como resultado una disminución en el fondo rotatorio de préstamos. Después del análisis (Tablas 8 y 9), se determinó que existe una diferencia de retorno de capital del 21.22% y 20.91% de los periodos 2015 y 2016 respectivamente, lo que comprueba que los bajos índices de recuperación de créditos influyen negativamente en la sostenibilidad de la ONGD IDRA - PERÚ.

Palabras claves: ONGD, riesgo crediticio, sostenibilidad, cartera crediticia, amortización.

ABSTRAC

The Research Institute for the Development, Rural, Agroindustrial and Environment - IDRA - PERU, is an OGND that grants credits to its beneficiaries, but the delinquency rate of the last years was significantly increasing which negatively affects the goals traced and therefore in their results. The objective of this research work is to propose corrective guidelines for the management of credit policies and procedures, using surveys that were applied to a representative sample of beneficiaries with loans granted, which helped establish the credit risk factors. The variables and the conditions of the information resources and the existing documentation were evaluated, analyzed and classified, which found three credit risk factors as the most predominant: The lack of personnel follow-up, represented by 16.70%; non-compliance with the methodology, represented by 13.30% and unprofitable business represents 13.30%. Situation that results in a decrease in the revolving loan fund. After the analysis (Tables 8 and 9), it was determined that there is a difference of return of capital of 21.22% and 20.91% of the periods 2015 and 2016 respectively, which proves that the low rates of credit recovery have a negative impact on sustainability of the NGO IDRA - PERU.

Keywords: NGDO, credit risk, sustainability, loan portfolio, amortization.

INTRODUCCIÓN

El Instituto de investigación para el Desarrollo, Rural, Agroindustrial y Medio Ambiente - IDRA - PERÚ, es una organización sin fines de lucro. Dentro de los proyectos que desarrolla esta ONG se analizó el proyecto de Turismo Vivencial implementado en el distrito de Atuncolla, departamento y provincia de Puno. El proyecto de Turismo Vivencial del distrito de Atuncolla está conformado por grupos solidarios, cada grupo está conformado por personas naturales o grupos familiares en número de 3 a 5 personas, quienes representan a la cartera de clientes de la ONG. Cada uno de estos grupos solidarios tiene una ocupación cotidiana que para el objetivo del proyecto es adaptada para brindar actividades de Turismo Vivencial. Estos grupos solidarios tienen convenios con las agencias de turismo en la forma de paquetes turísticos de esta forma garantizan el flujo constante de turistas en el distrito de Atuncolla. El acceso a los créditos por los grupos solidarios permite que las actividades de Turismo Vivencial que tiene cada grupo sea desarrollado y así presenten una mejora en la calidad de los recursos, incrementando su producción, productividad y sus ingresos. Según esta percepción, el acceso al crédito es la principal condición para alcanzar este desarrollo. Por ese motivo es que IDRA – PERÚ otorga créditos a sus beneficiarios obteniendo resultados que muestran incrementos en la producción y logro de objetivos; pero también una disminución constante en sus fondos rotatorios. Con este panorama el encargado de la administración de créditos trata de alcanzar un mayor número de

beneficiarios posibles; sin embargo, no realiza un adecuado proceso de selección y tampoco tiene en cuenta que se dispone de recursos limitados. Para una ONG es muy difícil armar un programa de financiamiento que en el tiempo sea auto sostenible y viable, porque eso supondría crear y administrar una entidad que debería cumplir estrictos criterios financieros. En tal sentido, el presente estudio de investigación nos permitió conocer las deficiencias administrativas en las políticas de crédito y propuso alternativas para una adecuada toma de decisiones que mejoraron la gestión de créditos de la ONGD IDRA – PERÚ. Es distribuido por capítulos. En el Capítulo I, se refiere al planteamiento del problema, sistematización del problema, antecedentes y objetivos de la investigación. El Capítulo II, presenta la revisión de literatura, dividido en el marco teórico, marco conceptual e hipótesis de la investigación. El marco teórico utilizado como soporte de la investigación, el marco conceptual el cual contiene los conceptos utilizados en la temática y las hipótesis planteadas. El Capítulo III, trata de los materiales y métodos, que abarca la metodología, tipos y métodos de investigación, técnicas para la recolección y procesamiento de datos, así como también la población y muestra. El Capítulo IV, presenta los datos relevantes de IDRA - PERÚ, giro del negocio, domicilio legal, ubicación geográfica, antecedentes y la estructura orgánica. El Capítulo V, corresponde a los resultados y discusión, representados en tablas y figuras con la interpretación, discusión y la contrastación de hipótesis por cada objetivo específico. Por último se plantean las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y sus anexos correspondientes.

Hipótesis general

Evaluando los factores de riesgo crediticio, se conocerá la influencia en la sostenibilidad de la ONGD IDRA – PERÚ en los periodos 2015 -2016.

Hipótesis específicas

1. Los factores de riesgo crediticio, influyen negativamente en la amortización del crédito otorgado a los beneficiarios.
2. Los bajos índices de recuperación influyen negativamente en la sostenibilidad de la ONGD IDRA – PERÚ.
3. Con la propuesta de lineamientos correctivos de gestión, mejorará la recuperación de créditos otorgados notablemente en la ONGD IDRA – PERÚ.

Objetivo general

Evaluar los factores de riesgo crediticio que influyen en la sostenibilidad de la ONGD IDRA – PERÚ en los periodos 2015 – 2016.

Objetivos específicos

1. Analizar los factores de riesgo crediticio que influyen en la amortización del crédito otorgado a los beneficiarios.

2. Determinar los índices de recuperación crediticia que influyen en la sostenibilidad de la ONGD IDRA - PERÚ.
3. Proponer lineamientos correctivos de gestión de recuperación crediticia en la ONGD IDRA - PERÚ.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo y nivel de investigación: Es una investigación en la que se observan los fenómenos tal y como se presentan en la realidad con la finalidad de posteriormente ser motivo de análisis; así mismo se observan situaciones ya existentes no originadas por el investigador. Es de tipo explicativo ya que está orientado a la comprobación de hipótesis causales que se definen en un nivel explicativo que contribuye a la mejora de sistemas relacionados con los créditos otorgados y como estos influyen con la mejora de los objetivos y metas de la ONGD.

Métodos

Método analítico: En la investigación se utilizó el método analítico para hacer un análisis de la cartera crediticia de la ONGD IDRA - PERÚ y se establecieron las causas de morosidad además se observó y clasificó todo el material de investigación disponible. Analizando así las partes sistemáticamente con respecto a las variables o las condiciones de los recursos de información y la documentación existente.

Método Descriptivo: En el trabajo de investigación este método permitió describir el análisis estadístico, así como expresar y especificar las características entre las causas de morosidad y el riesgo crediticio de la ONGD IDRA - PERÚ.

Método Inductivo: Éste método permitió mediante el proceso de observar datos, reconocer patrones, y hacer generalizaciones basándose en éstos patrones; es así que éste método permitió ordenar la observación para luego extraer conclusiones de carácter universal.

Población: La población del estudio está constituida por los beneficiarios que entraron en mora, representado por 35 beneficiarios.

Muestra: Para determinar el tamaño de muestra, se realizó un muestreo probabilístico, a partir del siguiente estimador:

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \frac{z^2(p * q)}{N}} \quad (3.1)$$

q = Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e = Nivel de error dispuesto a cometer

N = Tamaño de la población

Datos:

Margen de error: 10%

Nivel de confianza: 99%

Tamaño de población: 35

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de confianza deseado

p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

Después de reemplazar los valores en la ecuación (3.1) es obtenido el tamaño de la muestra de 30 beneficiarios morosos. A quienes se evaluó a lo largo del estudio de investigación.

Técnicas de recolección de información:

Revisión documental: Ésta técnica implica la compilación de datos e información de los archivos y documentación de IDRA – PERÚ, que nos dio a conocer la situación pasada y presente de la ONG. Fueron observados también los procedimientos de los créditos otorgados, proceso a través del cual conseguimos datos de información primaria que nos permitirá explicar el problema.

Observación simple: Ésta técnica nos permitió conocer de cerca los hechos que acontecieron con los beneficiarios y personal de IDRA – PERÚ, para tomar nota de sus puntos de vista respecto a la razón del incumplimiento del pago de sus deudas y a la aplicación de políticas establecidas por la institución, teniendo un carácter complementario a la técnica citada anteriormente.

Encuesta: Mediante esta técnica obtuvimos información de una muestra representativa de los beneficiarios con créditos otorgados que entraron en mora, con ése propósito se realizó visitas a domicilios de beneficiarios, la información recabada se organizó y clasificó los datos para ser analizados e interpretados, orientándose hacia los resultados y conclusiones, con relación a lo que se planteó en los objetivos e hipótesis esto orientado por el marco teórico.

RESULTADOS

Análisis de los factores de riesgo crediticio que influyen en la amortización del crédito otorgado a los beneficiarios.

Tabla 1 – Resultado de encuestas realizadas.

Razones de incumplimiento de pago	Cantidad	%
Falta de seguimiento del personal	9	30.00
Incumplimiento con la metodología	6	20.00
Negocio no rentable	4	13.30
Tasa de interés elevada	2	6.70
Problemas familiares	6	20.00
Caso fortuito (sequias, robos, etc.)	3	10.00
TOTAL	30	100.00

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Ejecutora

El seguimiento a beneficiarios se refleja en la Tabla 1, esto se realizó a través de visitas sorpresa, teniendo como guía, una encuesta estructurada (Anexo 01), para

conocer la situación real de los beneficiarios que tienen problemas en el pago de sus deudas; ésta encuesta se aplica a los beneficiarios comprendidos en distintas etapas de morosidad de (5 a 120 días de morosidad), al mes de octubre del 2016, por ser constante el incremento de morosidad, cuyos resultados son:

- a) Falta de seguimiento de personal de IDRA PERÚ, resultando el 30% de beneficiarios que alegan que el personal responsable no efectuó el respectivo seguimiento, especialmente en las recuperaciones, para verificación de dicha información se revisó la asistencias y libros de actas donde se observan constantes inasistencias a reuniones de recuperación, conforme al reglamento de créditos establecido por IDRA PERÚ, en la cuyo reglamento establece obligatoriedad de reuniones pre créditos, asistencia del asistente administrativo a reuniones de recuperación, seguimiento de la utilización del crédito otorgado, seguimiento de la evolución del negocio, avisos de vencimiento.
- b) Incumplimiento de la aplicación del contenido de las normas de metodología; para la obtención de datos para ésta alternativa, se ha considerado la técnica de observación durante la entrevista, debiendo realizar la verificación de que el beneficiario tenga plena capacidad de pago, adecuado nivel de endeudamiento, probada calidad moral y registrar buenos antecedentes crediticios con otras instituciones financieras, se determinó incumplimiento de la metodología en un 20% de beneficiarios, por parte del asistente administrativo, esto se ve reflejado en que no se visitó a los beneficiarios, se dio créditos a más de dos familiares, créditos a cónyuges, créditos a beneficiarios sin negocios o fuentes de ingresos, créditos a beneficiarios con residencias en dos zonas distintas, no se realizó el filtro en INFOCORP siendo éstos factores que contribuyeron en la morosidad.
- c) Se hallan negocios no rentables en un 13.30% los beneficiarios alegan que destinaron el monto del crédito a un negocio que no les fue rentable, ya que fueron negocios temporales; no visitaron el negocio en la etapa de pre crédito.
- d) Consideraron la tasa de interés elevada un 6.70% de beneficiarios siendo ésta 1.5% interés mensual al rebatir; la respuesta no es significativa ya que representa a 2 beneficiarios de 30 que son los de la población del estudio por lo que la morosidad no es consecuencia de la tasa de interés alta.
- e) Problemas familiares, el 20% de beneficiarios alegan que el cónyuge falleció, enfermedad de algún miembro familiar, separación conyugal, abandono del cónyuge, entre otros, que originaron el incumplimiento de sus obligaciones crediticias.

- f) Casos fortuitos, el 10% alega que sufrieron robos, inundaciones, incendios, muerte del ganado comprado para fines de negocio, recepción de billetes falsos, fenómenos climatológicos, políticos y sociales.

Determinación de los índices de recuperación crediticia que influyen en la sostenibilidad de la ONGD IDRA - PERÚ.

La Tabla 2 muestra, el comportamiento de los desembolsos y retornos de los créditos otorgados realizados por metodología en el periodo 2015. Se desembolsó un capital de S/.186,730.00 nuevos soles del cual retornó solamente S/.147,112.31 nuevos soles que representa un 78,78% del capital otorgado, además se muestra también un interés esperado de S/. 16,802.37 nuevos soles del cual sólo retornó S/.13,593.77 nuevos soles que representa el 80.90% del interés retornado, además se muestra otros ingresos de retornos como es la mora siendo un total de S/.2, 472.24.00 nuevos soles y ganancias diferidas de S/. 107,16 dando un total de retornos de S/.163,285.48.

Tabla 2 – Resumen de créditos otorgados a beneficiarios 2015 (expresado en soles).

MESES	CREDITOS		RETORNOS		OTROS RETORNOS		TOTAL INTERES +OTROS	TOTAL RETORNOS
	CAPITAL	INTERES ESPERADO	CAPITAL	INTERES	MORAS	GANANCIA DIF.		
ENERO	16,120.00	1,505.85	12,700.80	1,146.90	279.17	1.41	1,427.48	14,128.28
FEBRE RO	10,650.00	1,006.27	9,252.05	702.94	443.41	0.01	1,146.36	10,398.41
MARZO	5,340.00	397.23	1,506.29	123.24	3.30	0.00	126.54	1,632.83
ABRIL	23,800.00	1,651.63	16,792.94	1,801.23	617.29	99.36	2,517.88	19,310.82
MAYO	6,120.00	394.16	8,902.46	771.59	110.35	0.18	882.12	9,784.58
JUNIO	36,450.00	3,391.66	21,116.80	1,266.07	439.17	0.13	1,705.37	22,822.17
JULIO	17,000.00	1,730.04	9,648.86	1,007.74	4.81	2.08	1,014.63	10,663.49
AGOST O	6,800.00	698.32	8,887.59	980.67	370.77	2.16	1,353.60	10,241.20
SEPTIE MBRE	11,250.00	1,148.25	7,516.61	620.40	184.62	0.37	805.39	8,322.00
OCTUB RE	11,200.00	1,469.61	11,101.48	1,417.27	16.68	0.74	1,434.69	12,536.17
NOVIEM BRE	14,400.00	1,528.24	5,065.18	544.18	2.17	0.14	546.49	5,611.67
DICIEM BRE	27,600.00	1,881.11	34,621.24	3,211.54	0.50	0.58	3,212.62	37,833.86
TOTAL (S/.)	186,730.00	16,802.37	147,112.31	13,593.77	2,472.24	107.16	16,173.17	163,285.48
TOTAL (%)	100	100	78.78	80.90				

Fuente: IDRA - PERÚ
Elaboración: Ejecutora

La Tabla 3 muestra, el comportamiento de los desembolsos y retornos de los créditos otorgados realizados por metodología en el periodo 2016. Se desembolsó un capital

de S/185,200.00 nuevos soles del cual retornó solamente S/146,472.45 nuevos soles que representa un 79,09% del capital otorgado, además se muestra también un interés esperado de S/. 20,491.57 nuevos soles del cual sólo retornó S/19,178.48 nuevos soles que representa el 93.59% del interés retornado, además se muestra otros ingresos de retornos como es la mora siendo un total de S/1,839.82 nuevos soles y ganancias diferidas de S/. 208,88 dando un total de retornos de S/167,699.63.

Tabla 3 – Resumen de créditos otorgados a beneficiarios 2016 (expresado en soles)

MESES	CRÉDITOS		RETORNOS		OTROS RETORNOS		TOTAL INTERES +OTROS	TOTAL RETORNOS
	CAPITAL	INTERÉS ESPERADO	CAPITAL	INTERÉS	MORAS	GANANCIAS DIF.		
ENERO	5,500.00	675.46	7,617.56	825.85	17.86	0.24	843.95	8,461.51
FEBRE RO	10,000.00	1,122.08	6,979.19	647.65	0.49	37.37	685.51	7,664.70
MARZO	74,200.00	8,123.06	28,364.80	5,230.90	400.50	18.14	5,649.54	34,014.34
ABRIL	11,500.00	1,326.96	9,665.26	900.98	9.20	11.54	921.72	10,586.99
MAYO	8,300.00	917.11	7,455.55	919.79	35.63	36.95	992.37	8,447.92
JUNIO	8,700.00	926.21	17,724.33	2,855.55	4.97	7.40	2,867.92	20,592.25
JULIO	6,150.00	694.90	9,743.48	1,502.97	15.61	47.71	1,566.29	11,309.77
AGOST O	16,000.00	1,722.88	10,037.99	902.02	867.00	0.33	1,769.35	11,807.34
SEPTIE MBRE	6,200.00	622.61	17,617.90	2,283.40	67.94	0.34	2,351.68	19,969.58
OCTUB RE	14,100.00	1,656.71	8,953.73	963.34	7.19	47.83	1,018.36	9,972.09
NOVIEM BRE	7,350.00	844.78	10,591.02	1,085.63	395.34	0.73	1,481.70	12,072.72
DICIEM BRE	17,200.00	1,858.81	11,721.64	1,060.39	18.09	0.30	1,078.78	12,800.42
TOTAL	185,200.00	20,491.57	146,472.45	19,178.48	1,839.82	208.88	21,227.18	167,699.63
Total (%)	100	100	79.09	93.59				

Fuente: IDRA - PERÚ

Elaboración: Ejecutora

Después del análisis de las Tablas 2 y Tabla 3, se determinó que existe una diferencia de retorno de capital del 21.22% y 20.91% de los periodos 2015 y 2016 respectivamente. El presente estudio de investigación pretende disminuir la mora a través de la determinación de los factores de riesgo crediticio y aplicación de

propuestas para la mejora del seguimiento del crédito antes, durante y después de la otorgación del crédito.

Propuesta de lineamientos correctivos de gestión de recuperación crediticia en la ONGD IDRA - PERÚ.

La propuesta correctiva de lineamientos de gestión será reflejada en modificaciones al reglamento de créditos de la ONGD. Estas propuestas se muestran a continuación:

Respecto a la solicitud de crédito: Se propone reducir la cantidad de documentación básica para la obtención de créditos de los beneficiarios. Inicialmente eran solicitados ocho requisitos provocando que los beneficiarios opten por sacar créditos en otras entidades. Tales como:

- Copia del DNI del solicitante y de su cónyuge en caso de ser casado o conviviente. De los garantes o fiadores en caso de crédito solidario.
- Ser miembro de alguna de las asociaciones participantes en el proyecto de turismo vivencial.
- Declaración jurada de bienes como garantía o documentos que acrediten ingresos.
- Copia de recibo de agua o luz.

Respecto a la evaluación del crédito: El comité de crédito realizará la evaluación económica financiera, evaluando, los siguientes aspectos:

La capacidad de pago, solvencia económica y rentabilidad de los beneficiarios, antecedentes e historia crediticia del beneficiario; se deben tomar en cuenta referencias del entorno, vecinos, Infocorp, etc. La experiencia, responsabilidad, capacidad de convocatoria y de gestión de las personas que dirigen el grupo solidario. Evaluación de las actividades de Turismo Vivencial que desarrollan los beneficiarios. Considerando la autoselección debido a que son los beneficiarios los que conocen con detalle la capacidad y voluntad moral de pago de los integrantes. El nivel de endeudamiento de los beneficiarios en el sistema financiero y otras fuentes. Determinando que las deudas obtenidas sean para el incremento de capital de trabajo, calificando rendimiento de las actividades de Turismo Vivencial, evitando sobrecréditos.

En relación al seguimiento y recuperación del crédito: Respecto al seguimiento y recuperación de crédito se propone las siguientes modificatorias:

Se debe designar responsables de control de crédito con autonomía del comité de créditos y que realice seguimiento al beneficiario y sea responsable de la formación de futuros créditos además mantener contacto permanente con el beneficiario para informar y descartar influencias negativas de terceros. Se debe evaluar individualmente cada caso para proponer una solución de cobro en caso de mora.

Se debe hacer una evaluación de las zonas de intervención por parte de la ONGD, para prevenir casos fortuitos como sequías, inundaciones, entre otros.

DISCUSION

De acuerdo a Vilca (2016), que concluye que el sobreendeudamiento, los gastos, los ingresos, la planificación, son los factores más importantes que existen e influyen en la morosidad. Y también forma parte de los indicadores de la protección al cliente, por lo cual es necesario evitar estos factores señalados para cumplir con los créditos otorgados. Contrastando con nuestros resultados señalamos que concordamos que la falta de metodología en la evaluación al beneficiario afecta directamente a la sostenibilidad de la ONGD ya que se entregan créditos a beneficiarios sobre endeudados, con un nivel de ingresos bajo, sin realizar un estudio socioeconómico, ni un seguimiento post desembolso de crédito.

Según Escarcena (2016), concluye que al realizar una evaluación crediticia y financiera con los estados financieros preparados por los analistas, los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Arequipa S.A., tienen mayores posibilidades de acceder a créditos, pues en los bancos comerciales, no podrían acceder a estos. Pues los pequeños y micro comerciantes no tiene acceso a poder llevar una contabilidad completa, que es lo que exige la mayoría de los Bancos Comerciales. Es así que simplificando los requisitos, los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Arequipa S.A., pueden acceder fácilmente a créditos. Las exigencias del sistema bancario para aprobar créditos a las pequeñas y microempresas, en la ciudad de Puno, es necesario cumplir con los requisitos solicitados por la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Arequipa S.A., son requisitos básicos que cualquier pequeño o microempresario puede cumplir ya que no es necesario tener registros contables. Solo es necesario que el analista de créditos pueda realizar una buena verificación in situ, de los cuales un 80% de estas verificaciones capta datos verídicos, levantando un buen inventario y con esa información armar los estados financieros y hallar los ratios de la actividad del cliente que está solicitando el crédito. Según los resultados podemos decir que otras entidades financieras otorgan facilidades a sus clientes sin embargo en la ONGD se tienen muchos requisitos dificultando la colocación de créditos, haciendo que en el periodo 2015 se desembolsó un capital de S/.186,730.00 nuevos soles del cual retornó solamente S/.147,112.31 nuevos soles que representa un 78,78% del capital otorgado, además se muestra también un interés esperado de S/. 16,802.37 nuevos soles del cual sólo retornó S/.13,593.77 nuevos soles que representa el 80.90% del interés retornado, además se muestra otros ingresos de retornos como es la mora siendo un total de S/., 472.24.00 nuevos soles y ganancias

diferidas de S/. 107,16 dando un total de retornos de S/.163,285.48 y en el periodo 2016 Se desembolsó un capital de S/.185,200.00 nuevos soles del cual retornó solamente S/.146,472.45 nuevos soles que representa un 79,09% del capital otorgado, además se muestra también un interés esperado de S/. 20,491.57 nuevos soles del cual sólo retornó S/.19,178.48 nuevos soles que representa el 93.59% del interés retornado, además se muestra otros ingresos de retornos como es la mora siendo un total de S/.1,839.82 nuevos soles y ganancias diferidas de S/. 208,88 dando un total de retornos de S/.167,699.63.

Silva (2016), manifiesta que la gestión de cobranza de Electro Puno S.A.A. es insuficiente para lograr que los usuarios paguen oportunamente. Los factores como la falta de tiempo, dinero, implementación de más centros autorizados de cobranza, mejora de la atención al cliente y preparación de campañas para incentivar la puntualidad de pago; por lo que los usuarios se ven obligados a acogerse a otras medidas de pago que la empresa imponga para ponerse al día, situación que trae como resultado una disminución de la utilidad hecho que incide negativamente en el estado de resultados. Contrastando con nuestros resultados podemos decir que la falta de seguimiento de personal de IDRA PERÚ, es la causal más importante del retraso en el pago de sus cuotas, resultando el 30% de beneficiarios que alegan que el personal responsable no efectuó el respectivo seguimiento, especialmente en las recuperaciones, para verificación de dicha información se revisó la asistencias y libros de actas donde se observan constantes inasistencias a reuniones de recuperación, conforme al reglamento de créditos establecido por IDRA PERÚ, en cuyo reglamento establece obligatoriedad de reuniones pre créditos, asistencia del asistente administrativo a reuniones de recuperación, seguimiento de la utilización del crédito otorgado, seguimiento de la evolución del negocio, avisos de vencimiento. Esta información resultó a través de las entrevistas a los beneficiarios.

CONCLUSIONES

PRIMERA: En lo que respecta a la falta de pago son tres factores los más predominantes. Primero, la falta de seguimiento del personal, representados por un 16.70%, segundo, el incumplimiento con la metodología representado por un 13.30%. Tercero, el negocio no rentable representa un 13.30%. Situación que trae como resultado una disminución en el fondo rotatorio de préstamos que incide negativamente en la sostenibilidad de la ONGD. SEGUNDA: Para disminuir el riesgo crediticio de la ONGD IDRA – PERÚ, en los periodos estudiados 2015 – 2016, se identificó que se tienen implementadas políticas de crédito, a través del reglamento de crédito, evaluación de beneficiarios, seguimiento de control por metodología, entre

otros. Sin embargo, no se advirtió en procurar que el destino del crédito sea para capital de trabajo, el escaso seguimiento de la cartera activa de parte del asistente administrativo quien es encargado de la administración de créditos, la escasa atención a los riesgos de crédito identificados se viene experimentando a través de la alta morosidad en la ONGD, se sabe que el riesgo no se puede eliminar pero si reducir significativamente con el cumplimiento estricto del reglamento de crédito y seguimiento oportuno, antes, durante y después del otorgamiento del crédito. TERCERA: Según las Tablas 8 y 9, demuestran que de un total de S/ 186,730.00 que representa el 100% de capital de crédito otorgado. Solamente retornó S/ 147,112.31 que representa el 78.78%. Del interés esperado con un total de S/ 16,802.37 que representa al 100%. Retorno S/. 13,593.77 que representa el 80.90%. Después del análisis de las Tablas 8 y Tabla 9, se determinó que existe una diferencia de retorno de capital del 21.22% y 20.91% de los periodos 2015 y 2016 respectivamente, lo que comprueba que los bajos índices de recuperación de créditos influyen negativamente en la sostenibilidad de la ONGD IDRA - PERÚ. CUARTA: Los índices de recuperación crediticia, que se ha utilizado para el estudio, nos muestran claramente que la administración de créditos de IDRA – PERÚ es deficiente; pues el grado de recuperación de la cartera morosa no es suficiente; por consiguiente, la sostenibilidad se ha hecho inalcanzable en estos dos periodos; así como también la permanencia de la ONG en el mercado para continuar operando, la auto sostenibilidad del programa está enmarcada como uno de los objetivos en la política de créditos como base en sus propios recursos.

RECOMENDACIONES

Se alcanza a los directivos de la ONGD IDRA – PERÚ, las siguientes recomendaciones:

PRIMERA: Para la mejora de la gestión de la ONGD IDRA – PERÚ se recomienda realizar una evaluación de créditos en la etapa del pre crédito, para asegurar resultados esperados de las colocaciones, se debe considerar el análisis in situ de la actividad económica al acercarse al local comercial y al domicilio permitirá determinar la dinámica administrativa del negocio y la familia así como la solvencia moral del futuro cliente, permitiendo identificar el aspecto socio económico. SEGUNDA: Además de una rigurosa evaluación de los beneficiarios para futuros créditos, considerando el constante incremento de morosidad se recomienda fiel cumplimiento de las políticas y procedimientos de créditos implementados por la ONGD por encontrarse un escaso seguimiento e incumplimiento del reglamento de crédito de IDRA - PERÚ, en todas las etapas de crédito. TERCERA: Se recomienda que para reducir los porcentajes de retorno de capital y disminuir la mora debe haber una capacitación de todo el personal y estos a su vez deben estar identificados para el logro de objetivos, con evaluaciones

periódicas, la ONGD requiere ser auto sostenible por lo mismo es importante que esté comprometida con obtener resultados positivos, deberían considerarse los gastos de seguimiento transportes, combustible y gastos de viaje. CUARTA: Se recomienda que debe considerarse la aplicación de las propuestas de lineamientos de gestión correctivos y así lograr la mejora del seguimiento del crédito antes, durante y después de la otorgación del crédito, mencionadas en el capítulo V - Resultados y discusión del presente trabajo de investigación.

REFERENCIAS

- Alvarado, J., Portocarrero, F., Trivelli, C., Gonzales, E., Galarza, F., & Venero, H. (2001). *El financiamiento informal en el Perú: lecciones desde tres sectores*. Lima: IEP Ediciones.
- Brealey, R., Myers, S., & Allen, F. (2010). *Principio de finanzas corporativas*. Mc Graw Hill.
- Escarcena, Y. (2016). *Evaluación de la capacidad financiera de los sujetos solicitantes de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. Puno*. Puno, Peru: Tesis pregrado para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano. UNA - PUNO.
- Escobar, G. (1993). *Crédito y financiamiento del desarrollo rural en los años 90*. Brasilia: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura - Brasilia.
- Hoff, K., & Stiglitz, J. (1990). Imperfect information and rural credit markets: Puzzles and policy perspectives. *Symposium issue on imperfect information and rural credit markets*. Washington, USA: The International Bank for Reconstruction and Development.
- Rojas, A., Perez, J., & Casas, J. (2010). Factores de morosidad. *Economics*, (10), 235-246.
- Silva, S. (2016). *Incidencia de la gestión de cobranza y la morosidad de los usuarios en el estado de resultados de Electro - Puno S.A.A. Periodo 2014*. Tesis de pregrado para optar el Título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano. UNA - PUNO.
- Tapia, P. (2014). *Propuesta de un plan estrategico de crecimiento para una ONG, Fundación Portas*. Tesis de Maestria para optar el Título de Magister en Gestión y Dirección de Empresas. Universidad de Chile. Santiago de Chile. Chile.
- Trivelli, C., & Venero, H. (1999). *Crédito rural: Coexistencia de prestamistas formales e informales, racionamiento y auto-racionamiento*. Lima: Documento de trabajo N. 110. Serie Economía N. 35 Lima: IEP.
- Valeriano, D. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados economicos de Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri periodo 2014 - 2015*. Tesis para optar el Título de Contador Público - Universidad Nacional del Altiplano. UNA - PUNO.
- Vilca, Y. (2016). *Protección al cliente y su influencia en la tasa de morosidad de Mi Banco AG Puno 2015*. Tesis de pregrado para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano. UNA - PUNO.
- Weston, F., & Brigham, E. (1993). *Fundamentos de Administración Financiera* (10ma ed.). Editorial Mc Graw Hill.